

**PROSES PEMBENTUKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM AKTIVITAS *PERSONAL SELLING***

**(Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan
Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen
Asuransi Jiwasraya cabang Yogyakarta terhadap Calon
Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh :

Yolanda M. Naibaho

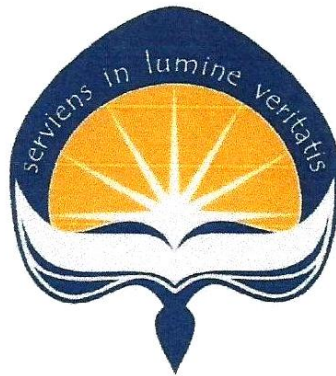
NIM. 100904152 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN JUDUL
PROSES PEMBENTUKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM AKTIVITAS *PERSONAL SELLING*

**(Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan
Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen
Asuransi Jiwasraya cabang Yogyakarta terhadap Calon
Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

Yolanda M. Naibaho

NIM. 100904152 / KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

PROSES PEMBENTUKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM AKTIVITAS *PERSONAL SELLING*

(Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan Kualitas
Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen Asuransi Jiwasraya
Cabang Yogyakarta terhadap Calon Nasabahnya untuk Membeli Produk
Asuransi)

Diajukan guna melengkapi salah satu syarat kelulusan Strata Satu Program Studi

Ilmu Komunikasi.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh:

YOLANDA M. NAIBAHO

10 09 04152

Disetujui Oleh:



Desideria Cempaka W. Murti, S.Sos., MA

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* (Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen Asuransi Jiwasraya Cabang Yogyakarta terhadap Calon Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi)

Penyusun : Yolanda M. Naibaho

NIM : 10 09 04152

Telah diuji dan dipertahankan di Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 23 Oktober 2014

Pukul : 15.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

Tim Penguji

F. Anita Herawati, S.Ip., M.Si

Penguji Utama

Desideria Cempaka W. Murti, S.Sos., MA

Penguji I

Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si

Penguji II

(.....)



UNIVERSITAS ANIMA JAYA YOGYAKARTA



Desideria

FAKULTAS
HUMANIORA DAN ILMU POLITIK

(.....)



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Meilisa Naibaho

Nomor Mahasiswa : 10 09 04152

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* (Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen Asuransi Jiwasraya Cabang Yogyakarta terhadap Calon Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

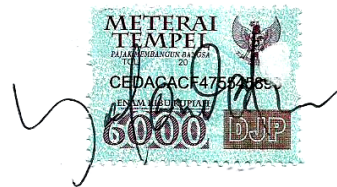
Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang ada hakikatnya bukan merupakan karya tulis akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 24 Oktober 2014

Yang Menyatakan



Yolanda M. Naibaho

10 09 04152

ABSTRAKSI

PROSES PEMBENTUKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM AKTIVITAS *PERSONAL SELLING*

(Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen Asuransi Jiwasraya cabang Yogyakarta terhadap Calon Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi)

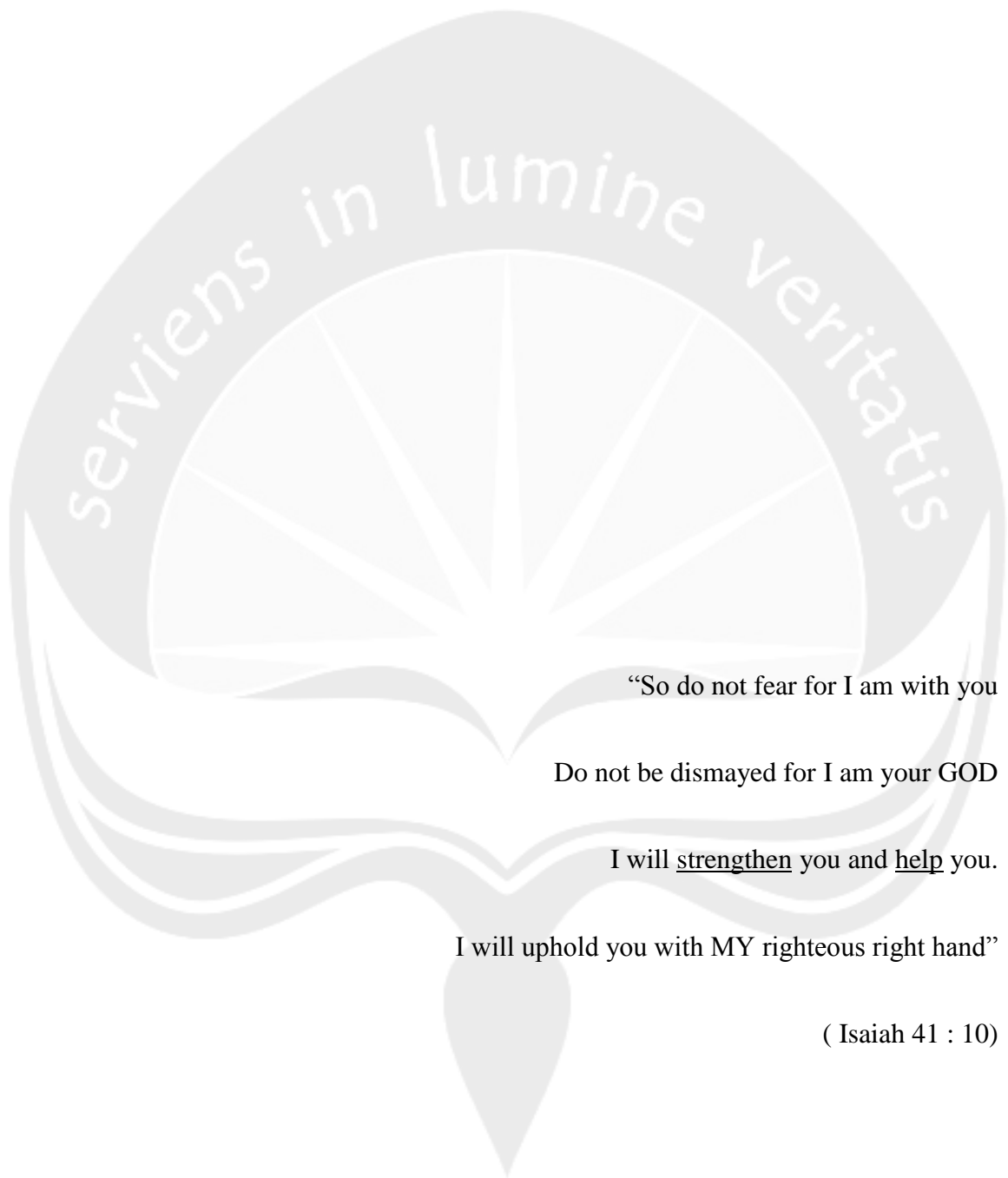
Penelitian ini berjudul Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* (Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling* oleh Agen Asuransi Jiwasraya Cabang Yogyakarta terhadap Calon Nasabahnya untuk Membeli Produk Asuransi). Penelitian ini bertujuan untuk melihat proses pembentukan kualitas pelayanan yang dilakukan agen dalam aktivitas *personal selling*, melihat kebutuhan jasa asuransi semakin dirasakan oleh masyarakat ditambah persaingan yang muncul antar perusahaan asuransi menawarkan berbagai pelayanan baik sehingga agen berusaha menciptakan kualitas pelayanannya sendiri untuk mendapatkan calon nasabah.

Penelitian ini dilakukan di Asuransi Jiwasraya Cabang Yogyakarta yang berlokasi di JL. I Dewa Nyoman Oka No.12, Yogyakarta. Metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif, yang mana kegiatan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi menjadi kegiatan penulis dalam mengumpulkan data.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Asuransi Jiwasraya, dapat diperoleh bahwa pelayanan dalam aktivitas *personal selling* menjadi prioritas

untuk menarik perhatian calon nasabah. Agen Asuransi Jiwasraya memberikan pelayanan dalam empat aktivitas yaitu dalam menentukan calon nasabah, mengadakan komunikasi, memberikan pelayanan, dan meningkatkan kemampuan diri. Meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan didalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan memuaskan, terutama pada saat melakukan *presentasi* sebaiknya agen memperhatikan bahasa yang umum digunakan kepada calon nasabah. Penjualan akan berjalan baik apabila agen sadar akan kualitas pelayanan dirinya sendiri baik dalam hal pengetahuan dan kemampuan agen dalam mendekati calon nasabah. Saran yang disampaikan bahwa PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Yogyakarta dituntut untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan terutama dalam aktivitas *personal selling* terutama pada bagian *communication skill*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Personal Selling*



“So do not fear for I am with you

Do not be dismayed for I am your GOD

I will strengthen you and help you.

I will uphold you with MY righteous right hand”

(Isaiah 41 : 10)

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, saya bersyukur kepada Tuhan Yesus yang membimbing dan menguatkan saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas *Personal Selling*” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata-1 di Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih tersebut penulis tunjukkan kepada :

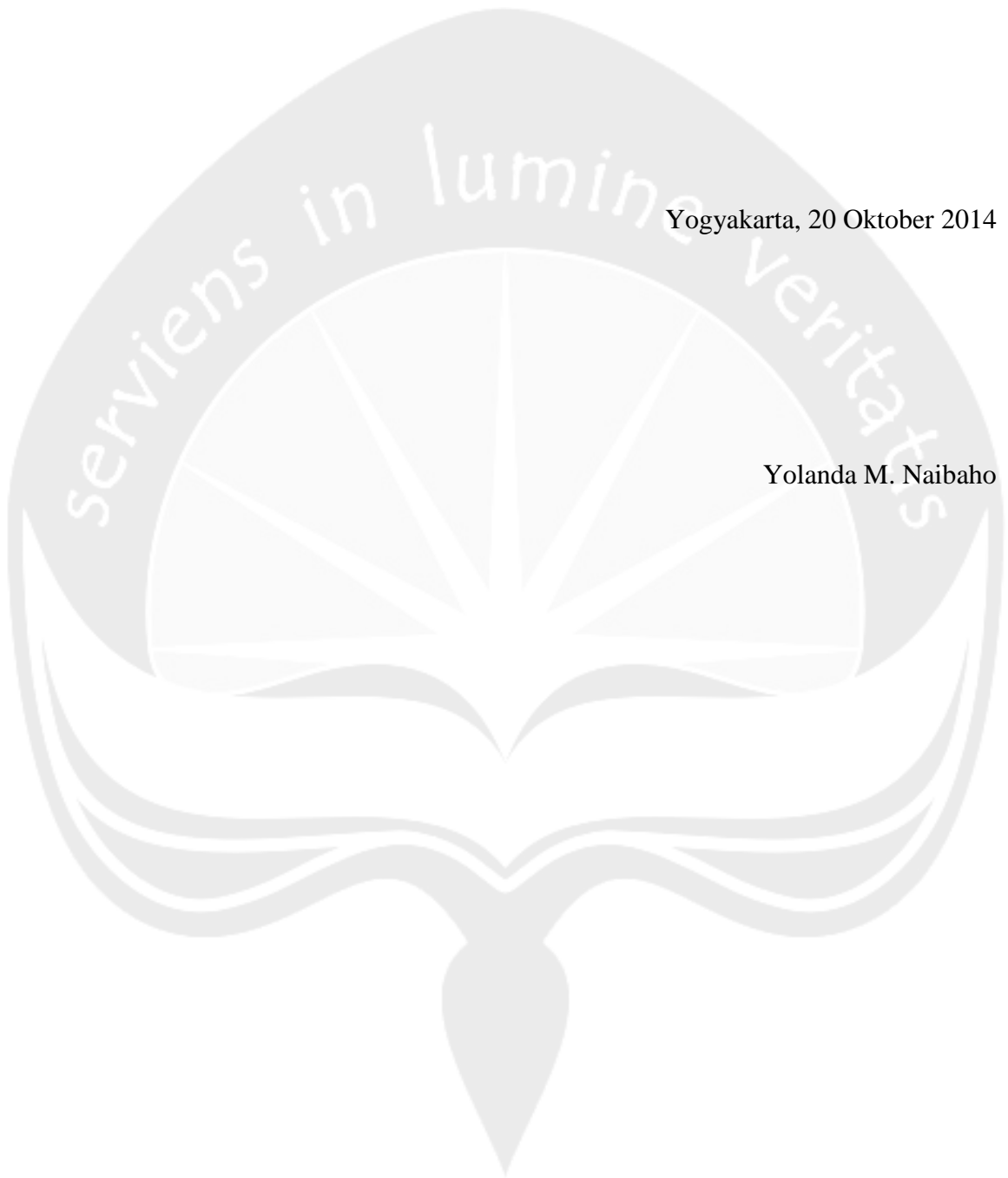
1. Ibu Desideria Cempaka, S.Sos., M.A selaku Pembimbing sekaligus Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, atas kesediaan dan kesabarannya dalam membimbing.
2. Ibu F. Anita Herawati, SIP., M.Si dan Bapak Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si selaku dosen penguji terimakasih atas koreksi dan masukannya sehingga skripsi saya dapat menjadi lebih baik lagi.
3. Bapak Juara Naibaho, S.E dan Ibu Rita Lubis, kedua orangtua yang selalu mengirimkan doa dan mencurahkan kasih sayangnya, serta memberika bantuan baik moril dan materil. Serta kedua adik saya Grace Jean Verinica Naibaho dan Anggina Naibaho yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Tuhan Memberkati kita.
4. Misael Asarya Tambunan, S.H, Terimakasih banyak untuk semua doa, cinta, dukungan, semangat, dan masukan kepada saya. Tuhan Memberkati.

5. Yolandri Simanjuntak, Ruth D. Mentari Hutasoit, Ingrid Sianipar, Sry Stevanie Peranginangin, Eyme Ginting, Hana Simatupang, Ruth Gultom, Okta Pakpahan, sahabat yang selalu mendengarkan cerita dan keluhan saya. Sebuah anugerah bisa mengenal kalian. Terimakasih atas inspirasi dan saran yang telah diberikan.
6. Saya sangat bersyukur dipertemukan dengan sahabat-sahabat yang luar biasa hebat seperti mereka. Seluruh sahabat-sahabat penulis, khususnya Desy Tarigan, Sri Nita Surbakti, Laura Vytha Ginting, Sesa Hardianti, Nilam Wibisono, Karin Banurea, J.M. Rabowo Simbolon, Pricilia Silalahi, Citra Gultom, Meta Panggabean, Jastuti Gultom, Paulus Gultom, Lituhayu Kost (Yoanita, Rista, Irna, Mely, Vivi, Tika, Novy, Lia, Kak Trise, Kak Silvy, Femy), Anak-anak KKN 64 Jambu (Arin, Bella, Yudit, Pascal, Frima, Ferdinan, Christine, dan Jhayanti), terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, terimakasih juga untuk setiap dukungan, semangat, hiburan, mimpi, dan doanya. Semoga cita-cita kita bisa terwujud. Amin.
7. Teman-teman seangkatan Fisip 2010 yang namanya tidak dapat disebut satu per satu disini, terimakasih buat semangat dan hiburan-hiburan kalian.
8. Semua staf pengajar, administrasi, perpustakaan, dan keamanan di kampus Fisip Atma Jaya Yogyakarta
9. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya serta bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

Yolanda M. Naibaho



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori	8
1. Komunikasi	9
2. Komunikasi Interpersonal.....	12
3. Teori Pertukaran Sosial	17
4. Kualitas Pelayanan	19
5. Personal Selling	21

6. Agen	24
F. Kerangka Konsep	27
1. Proses Pembentukan	29
2. Calon Nasabah	29
3. Produk Asuransi	30
G. Metodologi Penelitian	34
1. Jenis penelitian	34
2. Subyek penelitian	34
3. Metode Penelitian	34
H. Matriks Penelitian	38
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya	46
B. Visi, Misi, dan Nilai-nilai PT. Asuransi Jiwasraya.....	50
C. Logo PT. Asuransi Jiwasraya	53
D. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya	53
E. Produk PT. Asuransi Jiwasraya	55
BAB III HASIL TEMUAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A. Hasil Temuan Data	61
1. Proses Pelayanan Agen dalam Aktivitas Tatap Muka.....	62
2. Peran Agen dalam Proses Penawaran Produk Asuransi terhadap Calon Nasabah di Perusahaan Asuransi Jiwasraya.....	70

3. Bentuk Pelayanan Agen dalam Proses Penawaran Produk Asuransi terhadap Calon Nasabah di Perusahaan Asuransi Jiwasraya.....	72
4. Kegiatan Mendengarkan dan Menjelaskan oleh Agen terhadap Calon Nasabah dalam Proses Penawaran Produk Asuransi.....	77
B. Analisis Data	79
1. Model Komunikasi Schramm pada Agen Asuransi	79
2. Kegiatan <i>Personal Selling</i> menjadi acuan Agen asuransi.....	98
3. Kriteria Pelayanan yang digunakan Agen Asuransi Jiwasraya.....	104
4. Analisis Hasil Penelitian Proses Pembentukan Kualitas Pelayanan dalam Aktivitas <i>Personal Selling</i>	108
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	110
B. Keterbatasan Penelitian.....	113
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	118

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Jumlah Kekayaan Industri Asuransi.....	1
GAMBAR 2. Model Komunikasi Schramm	12
GAMBAR 3. Mind MAP	31
GAMBAR 4. Tahap Kegiatan Observasi.....	36
GAMBAR 5. Triangulasi Sumber.....	38
GAMBAR 6. Logo Perusahaan.....	53
GAMBAR 7. Struktur Organisasi.....	55
GAMBAR 8. Pelatihan Agen.....	70
GAMBAR 9. Pelatihan Agen.....	75